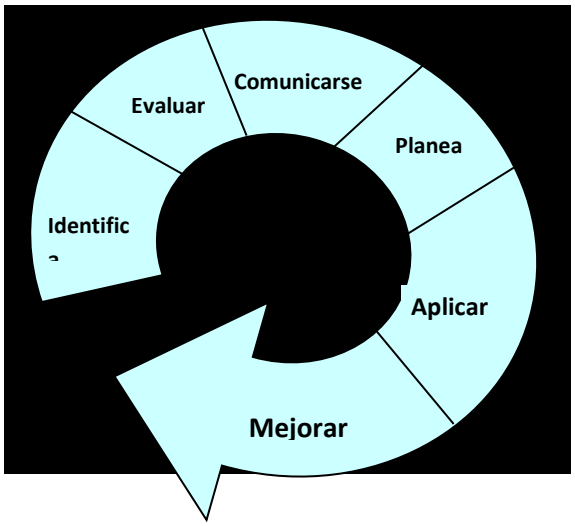
SALUD DEL COMPORTAMIENTO Y SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DEL CONDADO DE MENDOCINO
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL RENDIMIENTO

Mejorando la Calidad de Atención



Plan de Salud Mental

24-horas Linea de Acceso

1-800-555-5906 (Número de teléfono gratuito)

Brochure is available in English, please see the receptionist or call 1-800-555-5906.

Para información adicional llame a el programa de evaluación de la calidad y mejora al:
707-472-2360

DEBERES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL DESEMPEÑO

1. Recomendar mejoras de políticas y sistemas.
2. Revisar los procesos de resolución de problemas, incluidos los reclamos, las apelaciones, las audiencias imparciales estatales y las solicitudes de segundas opiniones.
3. Supervisar la accesibilidad de los Servicios del Plan de Salud Mental, incluida la Línea de Acceso, la puntualidad de los servicios, el acceso a la atención fuera del horario de atención y la adecuación y capacidad de la red del Plan de Salud Mental.
4. Recopilar y analizar datos sobre la satisfacción de los beneficiarios. Incorporar las sugerencias y recomendaciones de mejora de los consumidores y miembros de la familia.
5. Recopilar y analizar datos sobre la hospitalización de pacientes hospitalizados, la utilización de especialidades de salud mental, la utilización excesiva o insuficiente, las tendencias de la capacidad de los servicios, la verificación de los servicios y las mediciones de los resultados.
6. Supervisar la capacidad de respuesta cultural y lingüística de los servicios especializados de salud mental.
7. Supervisar la continuidad de la atención y la coordinación de la atención con la salud física y otros sistemas de servicios correlacionados.
8. Supervisar los problemas clínicos significativos que afectan a los beneficiarios, incluida la seguridad, la eficacia del tratamiento y las mejores prácticas.

9. Utilizar el análisis de datos del sistema para desarrollar Proyectos de mejora del rendimiento e implementar otras acciones de mejora de la calidad necesarias.
10. Asegurar el seguimiento de la eficacia de los procesos de mejora de la calidad.
11. Desarrollar un Plan de Trabajo Anual de Mejoramiento de la Calidad.
12. Revisar y evaluar los resultados de las actividades de Mejoramiento de la Calidad y reportarlos en el Plan Anual de Trabajo de Mejoramiento de la Calidad anualmente.
13. Documentar las actas de las reuniones del comité QIC, incluidas las decisiones y acciones tomadas.

OBJETIVO DEL COMITÉ DE MEJORA DE LA CALIDAD

1. **Para proporcionar información y comentarios:** El Comité de mejora de la calidad (QIC) revisa los datos de los programas y servicios proporcionados por los proveedores del Plan de salud mental (MPH), evalúa los impactos de las actividades de mejora de la calidad y evalúa la satisfacción del consumidor. El QIC brinda retroalimentación sobre la calidad de los servicios especializados de salud mental que se brindan a los beneficiarios.

2. **Asesoramiento al Director:** El QIC actúa como un organismo asesor para la Unidad de Evaluación de la Calidad y Mejora del Desempeño (QAPI) de los Servicios de Recuperación y Salud del Comportamiento (BHRS) y el Director de BHRS que asesora y hace recomendaciones para mejorar las políticas y los sistemas.

3. **Subcomité:** El subcomité de mejora de la calidad/gestión de la calidad(QI/QM) es un grupo de trabajo continuo que revisa los datos del servicio y establece metas y objetivos anuales diseñados para proporcionar una mejora significativa en la atención clínica y los servicios a los beneficiarios.

Reuniones del Comité de Mejora de la Calidad

Las reuniones se llevan a cabo cada dos meses. Los horarios y lugares varían e incluyen opciones de asistencia virtual para ampliar el acceso de las partes interesadas. El calendario actual está disponible en el sitio web de salud conductual del condado de Mendocino en: **https://www.mendocinocounty.org/government/health-and-human-services-agency/mental-health-services/quality-assurance-quality-improvement**

Los consumidores son bienvenidos y alentados a asistir a estas reuniones.

MISIÓN Y DEBERES

La misión general del Comité de mejora de la calidad es proporcionar un proceso de evaluación continua de la calidad y mejora del desempeño en la calidad de los servicios proporcionados por el Plan de salud mental (MHP) de servicios de recuperación y salud del comportamiento.

REUNIONES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL DESEMPEÑO

El Comité de Mejora de la Calidad (QIC) supervisará las actividades de Evaluación de la Calidad y Mejora del Programa (QAPI), hará recomendaciones e informará las decisiones con respecto a las mejoras del sistema de políticas de BHRS.

El Grupo de trabajo de mejora de la calidad/gestión de la calidad (QI/QM) proporciona una evaluación de la calidad y una revisión de la mejora del rendimiento en todo el MHP. Este subcomité de QIC tiene la tarea de revisar la satisfacción del cliente, la Línea de acceso, las políticas y los procedimientos, los resultados de las encuestas y otros procesos que informan la mejora de la calidad universal del MHP.

Comité de Diversidad Cultural (CDC) Supervisará la capacidad de respuesta cultural y la adecuación lingüística de los servicios proporcionados por los proveedores del MHP. El CDC recopila e informa datos sobre los servicios, brinda capacitación y brinda oportunidades para que las partes interesadas aporten comentarios sobre la capacidad de respuesta cultural, la equidad y la inclusión de los servicios de BHRS.

La Coordinación de Atención Administrativa es una revisión integrada del sistema por parte del MHP y los proveedores contratados. La reunión de Coordinación de Atención revisa y evalúa la creación de redes, la colaboración y la navegación del sistema para los beneficiarios,

abordando áreas problemáticas e identificando oportunidades de mejora.

El Comité de Administración de Utilización (UM) trabaja para garantizar que los beneficiarios tengan acceso apropiado a los servicios especializados de salud mental médicamente necesarios que sean accesibles, apropiados y eficientes, y que los estándares de decisión de autorización se cumplan y sean consistentes. UM revisa los datos sobre los servicios para identificar la sobreutilización y la subutilización, y evalúa la capacidad del sistema de atención y los proveedores de servicios.

Hablar en Contra del Silencio

North Bay Prevención del Suicidio
del condado de Mendocino
Teléfono **1-855-587-6373**

Plan de Salud Mental del Condado de Mendocino (MHP) ofrece asistencia gratuita de interpretación, lenguaje de Signos Americano y servicios de difusión de California (TTY/TDD) para los beneficiarios que soliciten o acceso a los servicios. Estos servicios pueden ser requeridos con cualquier proveedor del Plan de Salud Mental o llamando al **1-800-555-5906.**

Por favor vea la recepcionista o llame al **1-800-555-5906** se desea un folleto en un formato diferente, folleto también está disponible en: http://www.co.mendocino.ca.us/ hhsa/mentalhealth.htm

Folleto está disponible en inglés, español, impresión grande y audio.

Línea de Cumplimiento de Salud Mental: **1-866-791-9337**
Se insta a los clientes, empleados y proveedores contratados a comunicar las sospechas de actividades inapropiadas al Oficial de Cumplimiento. Las represalias contra una persona que informe de buena fe sobre posibles o supuestas violaciones del programa de cumplimiento son ilegales y no se tolerarán. Si una persona siente que está siendo objeto de represalias por presentar una inquietud de cumplimiento, comuníquese con el director de BHRS y/o el Oficial de Cumplimiento.